Bonnes pratiques concernant l'usage de la messagerie

But

Ce document vise à fournir des bonnes pratiques pour la gestion des messages électroniques produits ou reçus dans le cadre des activités du service. Il s'adresse à l'administration cantonale, aux institutions qui lui sont liées et à chaque utilisateur des moyens informatiques de communication mis à disposition.

Il se base sur

- Les directives du Comité sécurité « La sécurité et l'usage des ressources informatiques » « La sécurité et l'usage des ressources informatiques », version 1.15 du 10 février 2004 et « Messagerie : les moyens de contrôle », version 1.07 du 19 janvier 2004

  (NB. Conformément à la décision du collège de secrétaires généraux du 16 septembre 2004, ces directives remplace les règles d'utilisation de la messagerie à l'Etat de Genève édictées en 1996.)

- Le règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics médicaux du 24 février 1994 (RPAC B 5 05.01) et le règlement fixant le statut des membres du corps enseignant primaire, secondaire et tertiaire ne relevant pas des hautes écoles du 12 juin 2002 (RStCE)

Il convient de rappeler qu'à l'Etat, la messagerie électronique est réservée à un usage professionnel. L'utilisation à des fins privées est toutefois tolérée

Extraits légaux:

RPAC, art. 23 A et **RStCe,** art. 21 A : **«**[1] Le personnel de la fonction publique qui dispose de l'accès à un poste de travail informatique, à Internet ou à un compte de messagerie électronique doit utiliser ces ressources informatiques à des fins professionnelles.

[2] Leur utilisation à titre privé n'est tolérée que si elle est minime en temps et en fréquence, qu'elle n'entraîne qu'une utilisation négligeable des ressources informatiques, qu'elle ne compromet ni n'entrave l'activité professionnelle ou celle du service, qu'elle ne relève pas d'une activité lucrative privée, et qu'elle n'est ni illicite, ni contraire à la bienséance ou à la décence.

[3] Toute propagande politique ou religieuse est interdite.

[4] Des contrôles statistiques et non individualisés de l'utilisation des ressources informatiques par le personnel peuvent être effectués.

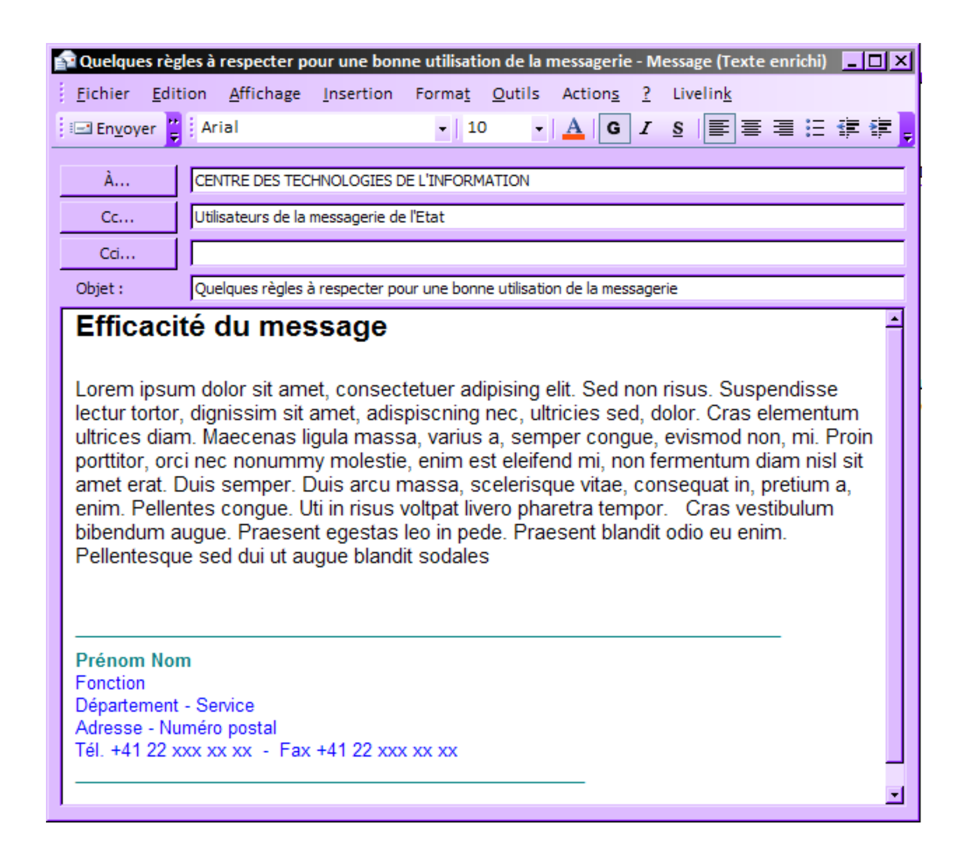
[5] Lorsque les intérêts prépondérants de l'Etat de Genève, tels que la sécurité informatique ou le bon fonctionnement du service, l'exigent, des contrôles individualisés, et le cas échéant un accès au poste de travail informatique ou au compte de messagerie, peuvent être ordonnés par le chef du département, son secrétaire général ou toute autorité judiciaire. Ces mesures respectent, dans toute la mesure du possible, la sphère privée des membres du personnel concernés. »

Comment rédiger un message électronique ?

➔ Tous les messages électroniques se composent d'un en-tête (objet compris), d'un contenu et d'une signature. Chacune de ces parties est essentielle à la bonne compréhension et à la gestion du message.

En-tête

L'en-tête du message contient des renseignements utiles tels que l'adresse, le sujet, les données de transmission et de réception, ainsi que des informations requises par le système pour la livraison du message : date et heure de transmission, liste des destinataires, etc.



Contenu

Le contenu d'un message peut être un simple texte et/ou comprendre un ou des fichiers joints créés avec un autre logiciel (Word, Excel, etc.).

- **À**

Adressez clairement le mail. Insérez dans le champ "À" uniquement le nom de ceux dont on attend une action; envoyer une "copie carbone" (champ "CC") pour information à ceux qui sont strictement concernés par le message.

- **Objet**

Spécifiez un objet de message explicite. L'objet doit être clair, concis et doit servir à identifier rapidement le contenu du message. Il doit permettre de cerner un sujet le plus rapidement possible et de le retrouver plus tard. Lorsque vous répondez, assurez-vous que le titre du message est toujours adéquat.

Objets non explicites	Objets explicites
• ordre du jour pour la séance • à lire immédiatement • on a oublié de dater le rapport !	• comité de direction-ordre du jour-séance du 12 octobre 2003 • rapport "politique de gestion des archives", octobre 2003, version finale • rapport "politique de gestion des archives": date manquante

- **Bloc de signature**

Tous les messages envoyés doivent contenir le bloc de signature de l'expéditeur avec les informations suivantes: nom complet et titre de l'expéditeur, unité administrative et département, numéro de téléphone, de fax, adresse postale de l'unité administrative, adresse électronique.

NB. Pour la mise en page, se référer aux directives de son Département.

Exemple:

Prénom Nom
Fonction
Département - Service
Adresse - Numéro postal
Tél. +41 22 xxx xx xx - Fax +41 22 xxx xx xx

Comment optimiser l'utilisation de votre courrier électronique et de votre messagerie ?

Les dossiers " **Boîte de réception** " et "**Éléments envoyés**" du système de messagerie **ne doivent en aucun cas être utilisés comme un moyen de classement ou de conservation** à long terme, mais uniquement selon leur fonction première, c'est-à-dire comme un moyen de communication et de transmission.

Ils ne devraient pas comporter plus de 25 messages.

Dans vos messages électroniques…

Soyez bref
Un message électronique ne doit pas respecter les formes d'une lettre sur papier. Évitez les élaborations verbales, les longues formules de politesse, allez droit au fait. Un message doit être lisible en une seule fois (20-25 lignes). Évitez les signatures de plus de six lignes.

N'utilisez pas de fichiers attachés pour transmettre quelques lignes
Ouvrir un fichier attaché prend plus de temps que consulter un message standard. Réservez-les aux longs textes mais sans excéder la taille maximale des documents joints gérée par le système, qui est de 5 MB.
Pour diminuer la taille d'un document joint, il est possible de le compresser.

Utilisez avec parcimonie les critères d'urgence
Une utilisation fréquente leur ôte toute efficacité.

Spécifiez un objet de message explicite
Si vous répondez par la fonction" répondre ", vérifiez que l'objet du message correspond encore à son contenu.

Insérez vos commentaires en couleur entre les lignes du message reçu
Ceci permet de répondre de manière distincte à diverses propositions sans devoir les reformuler.

Utilisez le transfert avec discernement
Lorsque vous transmettez un message à une tierce personne, assurez-vous que le corps du texte et/ou ses éventuelles pièces jointes peuvent lui être librement communiqués sans préjudice pour leur expéditeur initial. En cas de doute, préférez l'envoi d'un nouveau message reprenant uniquement les éléments utiles et pertinents.

Faites attention aux " copies carbones " (Cc)
N'envoyez pas de " copie carbone " (Cc) à ceux qui ne sont pas réellement concernés. La messagerie des entreprises est submergée de messages inutiles dus à l'utilisation abusive des CC. Evitez les CC pour des courriers conflictuels, ils peuvent être interprétés comme une prise à témoin embarrassante pour toutes les parties.

Utilisez le champ « copie carbone invisible » (Cci) pour les envois de masse
Lors d'envoi de messages de pure d'information n'appelant pas de réponse et adressés à plus de dix personnes, utilisez le champ « Cci ». Celui-ci peut être activé sur tous les nouveaux messages en passant par l'option « affichage » puis en cochant « Champ Cci « .

Évitez de vous abonner à des " mailing lists "
Celles qui ne sont pas directement utiles à vos activités vous encombrent inutilement. Préférez-leur des forums (newsgroups, ...) que vous consultez à votre initiative.

Ne répondez jamais aux SPAM
Ne répondez jamais aux messages en chaîne, avis de danger ou de gain, message d'une personne inconnue. N'ouvrez jamais une pièce jointe sans rapport direct avec le message ni citée dans celui-ci.

Dans votre messagerie…

Reportez le cadre de classement modèle du service
Créez dans le dossier « Livelink Entreprise » une arborescence de répertoires selon le cadre de classement modèle du service, permettant de trier efficacement les messages afin de retrouver rapidement un message particulier.

Effacez et déplacez
Tout message traité doit être sorti de la "Boîte de réception". Effacez-le s'il ne contient pas d'informations réutilisables; sinon, transférez-le vers un répertoire spécifique du dossier « Livelink Entreprise ».

Gérez les fichiers attachés
Votre système est rapidement surchargé de fichiers attachés aux noms souvent peu explicites. Sauvegardez les pièces jointes importantes vers des répertoires spécifiques.

Tenez à jour vos listes de distribution
Créez et maintenez à jour la liste d'adresses de vos interlocuteurs. Les 5 secondes perdues à créer une nouvelle adresse sont rapidement rentabilisées. Dans la liste d'adresses, désignez vos interlocuteurs de façon cohérente. Évitez surnoms et abréviations.

Utilisez le gestionnaire d’absence de bureau
Si vous êtes absent pour plusieurs jours ou que vous disposez d’un horaire particulier, le gestionnaire d’absence de bureau (" outil ", " gestionnaire d’absence de bureau ") peut vous être très utile, ainsi qu’aux personnes qui cherchent à vous joindre.

Videz et classez la boîte de réception et la boîte des éléments envoyés
Evitez de conserver plus de 25 messages dans la boîte de réception et dans celle des éléments envoyés. La messagerie n’est pas un espace de stockage (taille limitée à 50 MB par personne)

N'activez jamais une règle de transfert automatique
Il est strictement interdit d'activer une règle de transfert automatique de vos messages électroniques vers une boîte aux lettres externe à l'infrastructure de l'Etat de Genève.

Les boîtes aux lettres (BAL) de service

Remarque préalable

Les informations ci-dessous sont également valables pour les boîtes aux lettres (BAL) de groupe transversal.

Définition

Une boîte aux lettres (BAL) de service permet de mettre à disposition d'une ou plusieurs personnes une boîte aux lettres non nominale qui possède un nom et une adresse e-mail génériques incluant le nom du service ou indiquant sa fonction première.

Elle répond en général à un besoin spécifique et permet d'assurer un suivi constant dans le traitement des messages : le courrier adressé à une BAL de service est toujours relevé, plusieurs collaborateurs étant en charge de sa gestion.

Son utilisation permet aussi d'éviter qu'un mail soit distribué à l'ensemble des boîtes aux lettres personnelles des collaborateurs du service (via une liste de distribution par exemple).

Utilisation

Une BAL générique peut être utilisée pour des messages destinés à l'ensemble d'un service, la réception de demandes d'information (par exemple via un site Internet) ou dans le cadre d'un processus métier pour l'envoi de demandes en saisie libre ou via un formulaire. Le nom de la BAL et son adresse e-mail, laissés au libre choix du service, permettent de distinguer ces différentes utilisations.

Quelques exemples de noms et d'adresses e-mail:

- BAL générique du secrétariat d'un service:
  Secrétariat Infrastructure (DCTI) *secretariat-infrastructure@etat.ge.ch*
- BAL servant à recevoir des demandes d'information:
  Info OCE (DSE) *info.oce@etat.ge.ch*
- BAL utilisée dans un processus métier:
  Tickets SIP (DCTI) *tickets-sip@etat.ge.ch*

L'usage interne ou externe de la BAL de service, les types de demandes soumises et la manière de les traiter sont du ressort de chaque service propriétaire.

Gestion d'une BAL de service

Pour qu'une BAL de service remplisse au mieux sa fonction, il est nécessaire de désigner au minimum une personne responsable et un suppléant. En fonction de l'organisation propre à chaque service, un groupe de personnes peut être collectivement chargé de sa gestion.

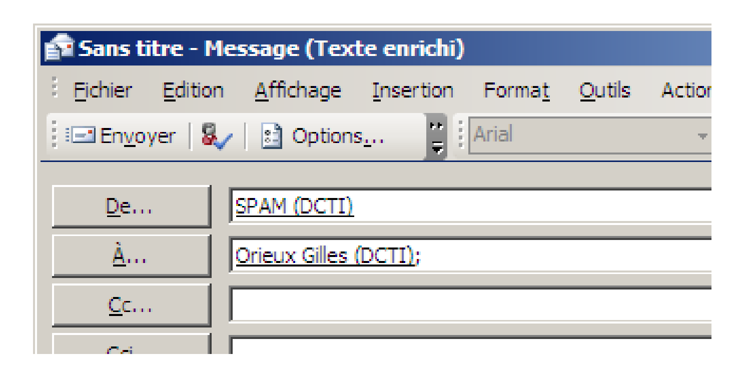
Dans l'environnement Outlook, un droit d'accès restreint, ou délégation, sur un des dossiers de la BAL de service pourra toujours être ajouté par un des propriétaires, via les « Propriétés » du dossier, de la même façon que sur un dossier d'une boîte aux lettres personnelle.

Identification de l'expéditeur d'un message généré à partir d'une BAL de service

Dans l'environnement Outlook, un tel message peut rester générique ou être adressé de manière nominative par l'une des personnes chargées de gérer la BAL de service. Cette option doit être déterminée au moment de la création de la BAL.

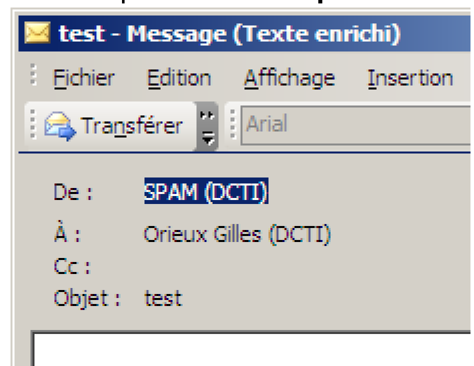
Pour chaque BAL, il faut préciser si un ayant droit peut envoyer « de la part de.. »ou « au nom de… » (en tant que) la boîte générique de service.

Exemple:
Lors d'un nouveau message, préciser dans le champ **De:** qui est l'expéditeur.
(Pour afficher ce champ, le sélectionner depuis le menu **Affichage**)

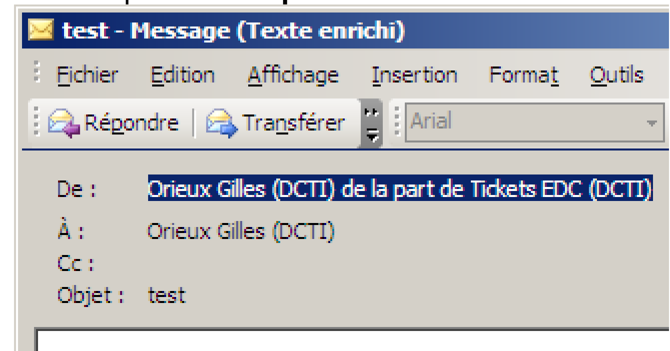


Pour le destinataire, le message est reçu ainsi selon le choix de l'option d'expédition.

Cas 1: option "**en tant que**"



Cas 2: option "**de la part de**.."



Le premier cas revêt un caractère anonyme vis-à-vis de l'extérieur de l'Etat.
Dans le second cas, le nom de l'expéditeur est précisé.

Ajout d'une ou plusieurs BAL de service

Une ou plusieurs BAL de service peuvent être ajoutés dans l'environnement personnel Outlook d'un collaborateur. Lorsque celui-ci supprime, transfert ou répond à un message contenu dans une boîte supplémentaire, le message envoyé est déposé dans le dossier « Eléments envoyés » ou « Eléments supprimés » de sa boîte principale, et non dans le dossier de sa boîte supplémentaire.

Traitement des messages reçus

Pour permettre le suivi du traitement des messages reçus, une méthode possible consiste à créer dans la boîte de réception de la BAL de service un dossier au nom de chaque ayant droit qui a la responsabilité d'y déplacer les messages qu'il traite.

Si les ayants droit sont peu nombreux et que la durée de vie des messages est courte, ceux-ci peuvent être laissés dans la boîte de réception de la BAL de service et leur statut de message lu ou non lu permettra de savoir s'ils sont ou non en cours de traitement.

➔ La boîte aux lettres de service ne doit pas être utilisée pour archiver et stocker l'ensemble des correspondances du service : il faut pour cela utiliser le dossier d'archives du service dans l'espace de travail « Entreprise » de Livelink (cf. infra, « Logiciel d'archivage intermédiaire Livelink »).

Installation de la BAL de service dans Outlook

La création se fait via une demande de support au CTI.

Les collaborateurs ayants droit sur la BAL sont listés dans la demande de support, ils seront ajoutés à un groupe (droits d'accès Propriétaire) associé à la boîte générique.

Lorsque la création a été effectuée par le CTI, chaque ayant droit doit l'ajouter dans son environnement personnel : cf. Mode d'emploi.

Règles d'étiquette et de courtoisie des messages électroniques

N'abusez pas des majuscules

Un texte en majuscules est équivalent à CRIER. Préférez une mise en valeur des mots importants par l'utilisation d'une police en **gras** ou par le soulignement, tout en sachant que certains de vos destinataires recevront vos messages en format brut, sans aucune nuance dans les polices de caractères.

Utilisez l'humour… avec prudence

Spécialement quand vous vous adressez à des personnes que vous ne connaissez pas. La seule information disponible pour le récepteur est le texte que vous écrivez. L'absence des mimiques du visage et des intonations de la voix, les différences culturelles font qu'un message que vous trouvez très amusant peut être interprété comme une insulte par un autre (et inversement). Les " smileys " peuvent donner des informations sur l'état d'esprit de l'émetteur du message.

Par exemple :

:-)	content
;-)	complice/ironique
:-(	pas content
:-O	surpris

Soignez votre orthographe et votre grammaire

Les erreurs ne font que distraire du contenu du document. Prenez le temps de relire et de corriger

Évitez d'utiliser l'e-mail lorsqu'un risque conflictuel existe

La communication orale permet de s'adapter en temps réel aux réactions de son interlocuteur et d'éviter les conflits dus à de simples malentendus, fréquents dans le courrier électronique.